

## ABSTRAK

PT XYZ adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki beberapa unit bisnis yang salah satunya bergerak pada bidang *Information and Communication Technology* (ICT). PT XYZ merupakan salah satu distributor perangkat e-KTP terbesar di Indonesia yang memiliki *marketshare* sebesar 60%. Pada tahun 2019 terdapat beberapa masalah yang terjadi pada elemen bisnis *retail* perangkat e-KTP di PT XYZ yaitu pada elemen *customer relationship* berupa keluhan customer yang tidak diberi *feedback*, pada elemen *channels* berupa tingkat *churn rate reseller* menurun hingga 12.50 %, pada elemen *revenue streams* yaitu adanya penurunan pendapatan dan pada *key resources* yaitu adanya keterlambatan *invoice* kepada pelanggan. Adanya permasalahan pada keempat elemen bisnis tersebut mengakibatkan bisnis model menjadi kurang efektif sehingga perlu dilakukan proses perbaikan pada bisnis model. Melalui metode *Business Model Canvas* dilakukan analisis SWOT terhadap empat aspek utama yaitu proposisi nilai, infrastruktur, biaya dan pendapatan serta hubungan pelanggan. Kemudian perancangan strategi juga dilakukan menggunakan analisis kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang yang dialami oleh PT XYZ. Pemilihan prioritas strategi dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) kepada tiga orang *expert* yang bersinggungan langsung pada PT XYZ. Hasil dari penelitian ini berupa *Business Model Canvas* usulan akan dipetakan pada 9 blok bangunan yaitu pada *customer segment*, *value proposition*, *channels*, *customer relationship*, *revenue streams*, *cost structur*, *key activities*, *key partnership* dan *key resources*.

Kata kunci : *Business Model Canvas*, Analisis SWOT, *Analytical Hierarchy Process* (AHP).